

Mémoire DU Assurance qualité au Laboratoire de Biologie Médicale

LA GESTION DES NON CONFORMITES AU LABORATOIRE

Luisa Montier
2010 -2011

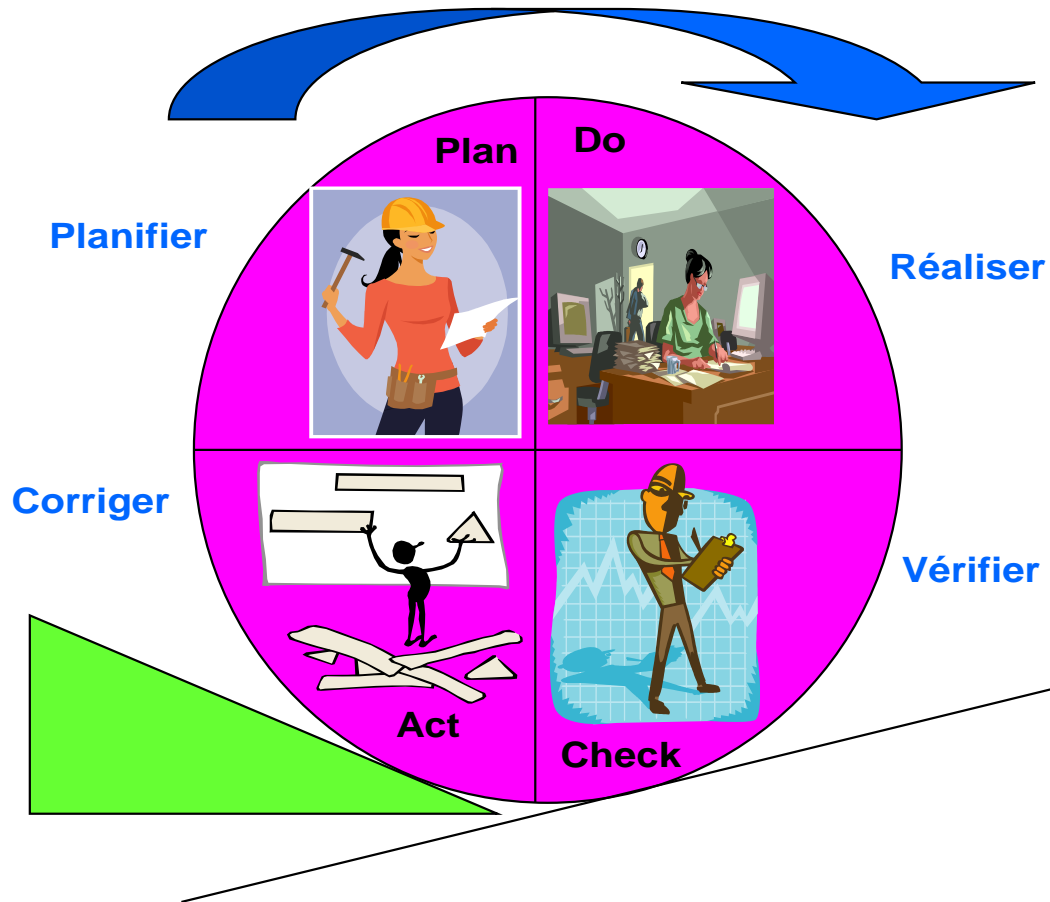
Contexte

- A.U.R.A. (Association pour l'Utilisation du Rein Artificiel)
- Ouverture du laboratoire en 1974 au sein de l'association
- Activité polyvalente dédiée essentiellement aux patients de l'A.U.R.A.
- Le laboratoire reçoit les prélèvements des services de soins des différentes structures
- L'accueil et l'enregistrement des prélèvements est fait par les techniciens

Pourquoi ce travail

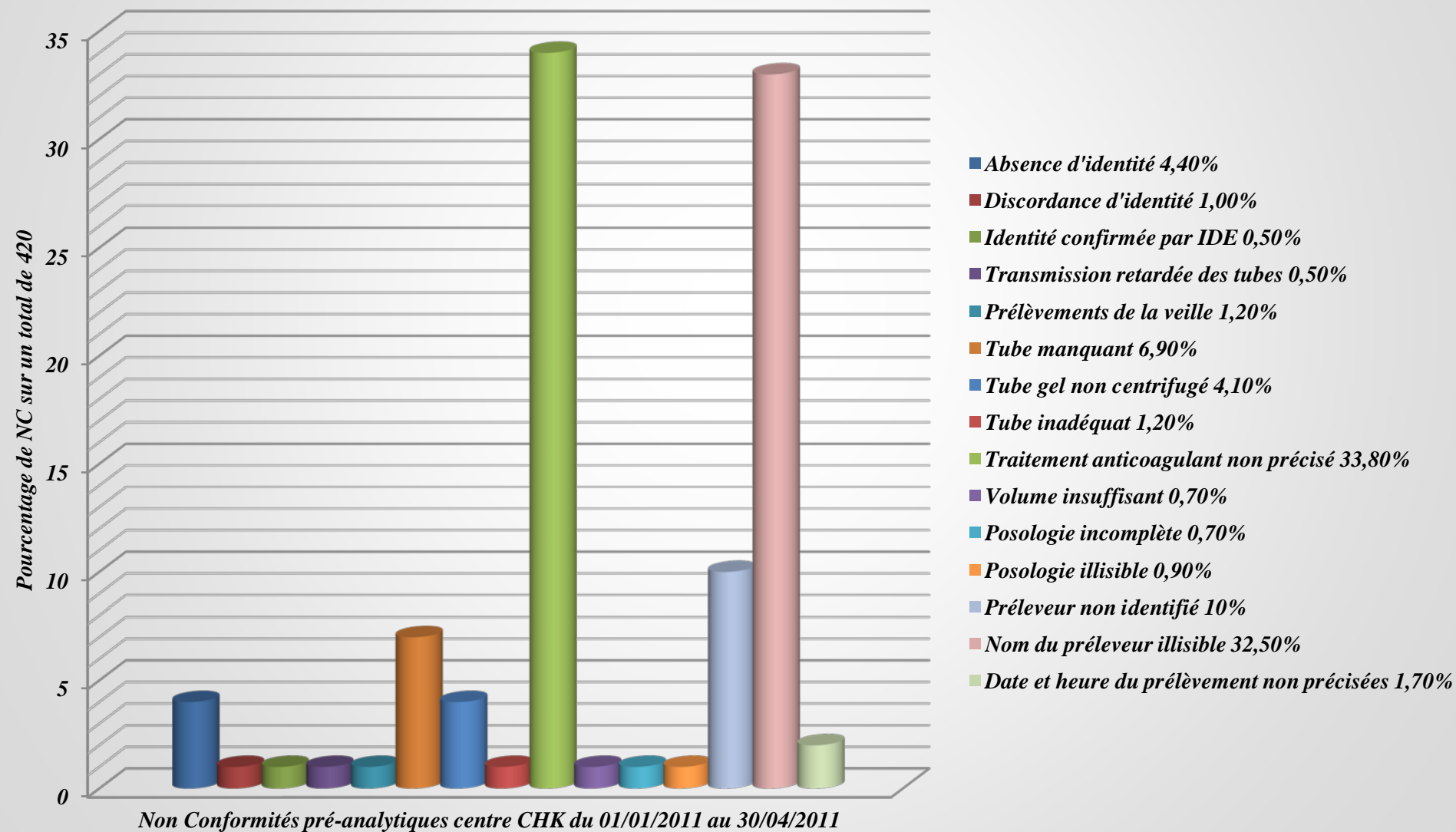
- Exigence de la norme NF EN ISO 15189
- Absence de traçabilité et de suivi des non conformités au laboratoire
- Diminuer leur nombre et améliorer la prise en charge du patient

Démarche utilisée

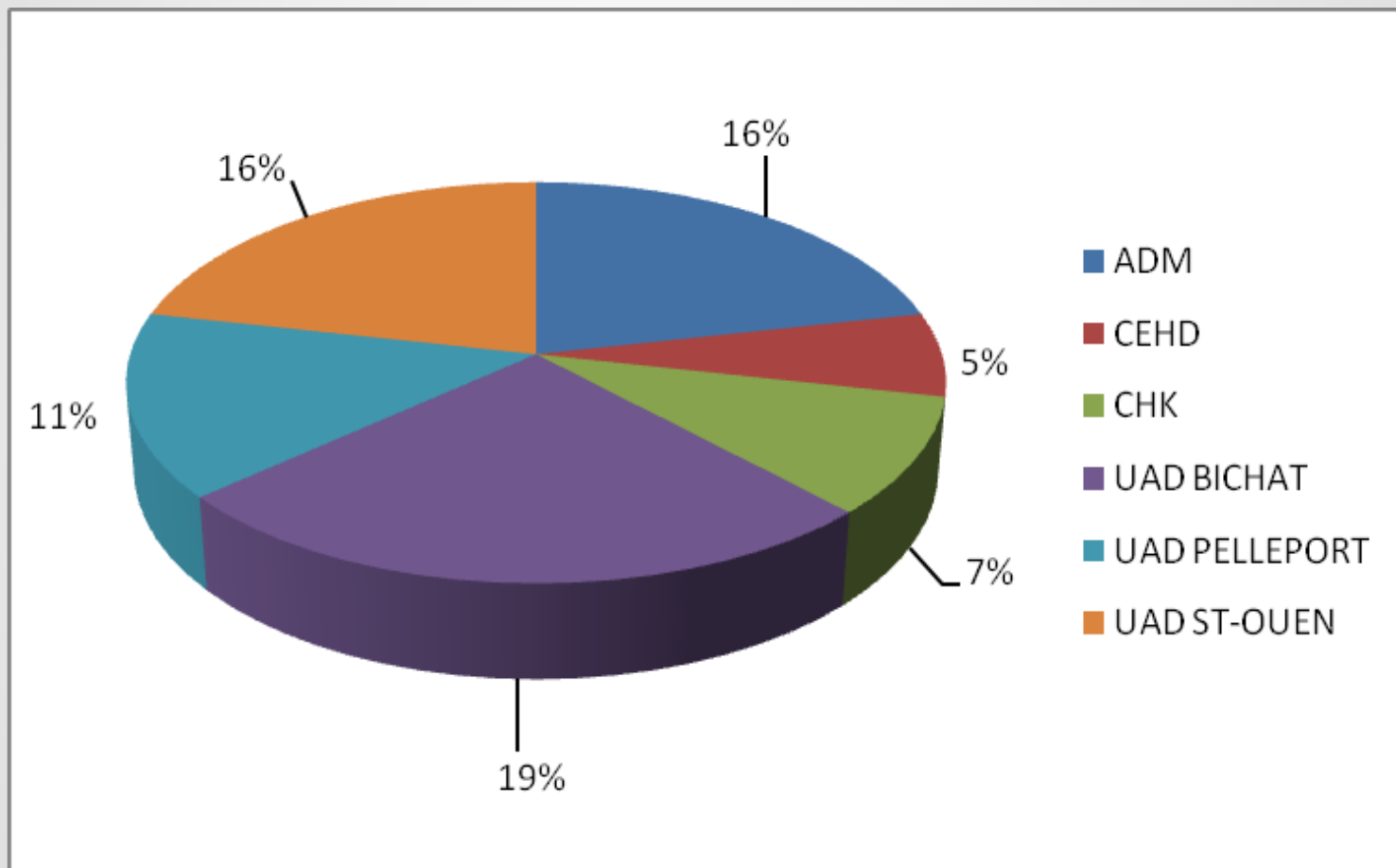


- Réorganiser l'accueil et l'enregistrement
- Créer une documentation, la diffuser et former le personnel
- Tracer les non conformités
- Mettre en place des indicateurs

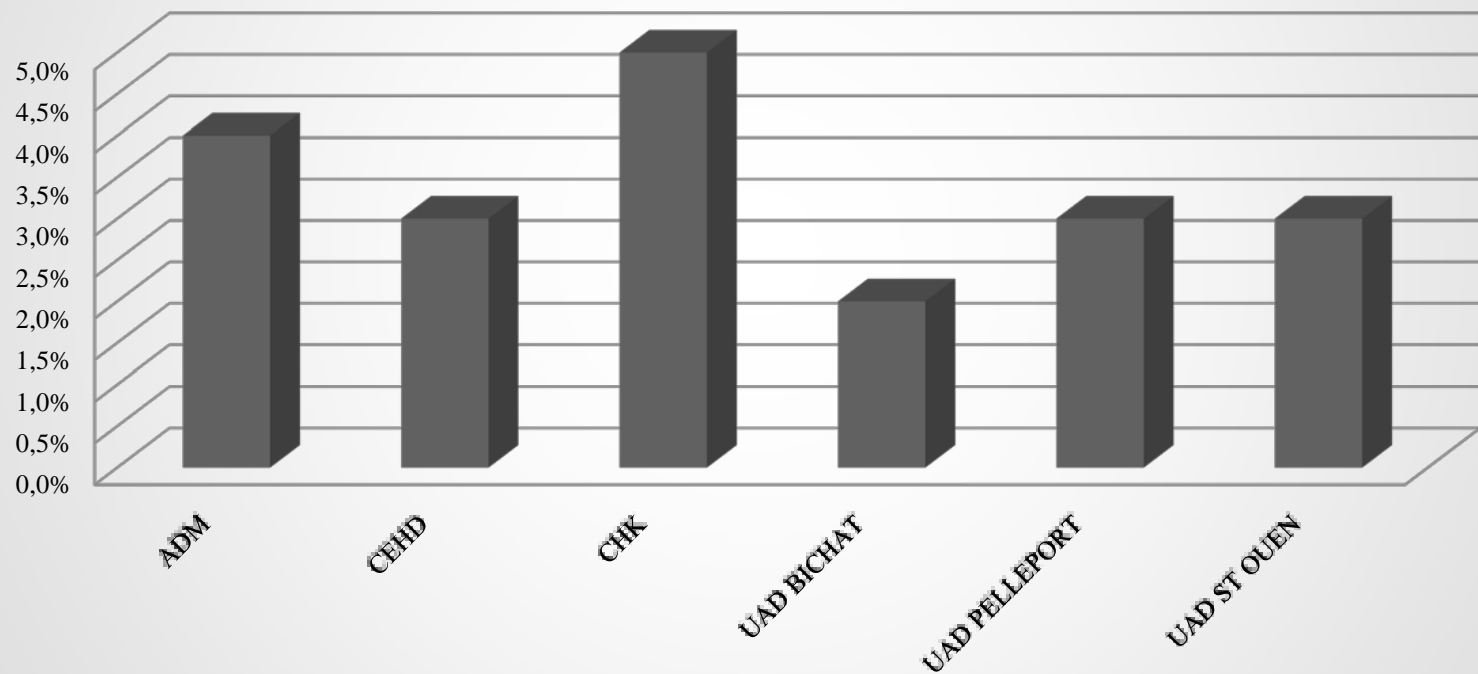
Nombre de NC pré analytiques par rapport au nombre total de NC



Non Conformités pré analytiques par centre du 01/01/2011 au 30/04/2011 part rapport au nombre de dossiers par centre



NC IDENTITE PATIENT PAR CENTRE
du 01/01/2011 au 30/04/2011
Part rapport au nombre de dossiers par centre



- Déclencher des actions correctives
- Suivre les indicateurs et réajuster les actions mises en place

Difficultés

- ▶ Contexte peu favorable lié à la fermeture du laboratoire
- Réticences à la déclaration
- Manque de temps et de moyens

Conclusion

Objectifs atteints :

- Restructuration de l'accueil des prélèvements
- Mise en place d'une traçabilité des non conformités
- Mise en place d'une démarche pédagogique

Perspectives :

- Pérenniser la démarche auprès des services de soins

MERCI DE VOTRE ATTENTION